政府對貨物及雜物非法霸佔或阻礙街道的規管
主動調查報告摘要

引言

貨物及雜物非法霸佔或阻礙街道是各區普遍的街道管理問題，既對市民及道路使用者造成不便及安全隱患，亦會影響環境衞生和市容。本署每年均接獲大量相關投訴，效率促進辦公室(「效率辦」)轄下的 1823 近年收到的相關投訴亦有上升趨勢。

2. 由於相關問題涉及不同部門的管轄範圍，亦觸及多項法例條文，不同部門各有權力可以完全或部份地解決某些問題，因此需依靠跨部門協作，以避免執法空隙、重疊或互相推讓。現時，由民政及青年事務局常任秘書長擔任主席、成員包括相關部門首長的地方行政督導委員會，會擔當橋樑角色，讓部門之間透過協商及討論，合力制定長遠應對各項街道管理問題的策略和分工。

3. 2022 年 7 月，政府成立由政務司副司長主持的「地區事項統籌工作組」，着力處理包括非法棄置垃圾及阻塞街道在內的地區性民生議題，並積極展開宣傳。工作組已制訂三大工作方向，主要包括透過建立「標準運作模式」，以理順處理環境衞生問題的跨部門權責及流程，並會督導政策局和部門制定具延續性的行動計劃及績效指標。本署相信，若能持之以恆，上述工作應有助部門之間更有系統地應對非法霸佔及阻礙街道問題。

4. 在是次主動調查，本署審視當局對貨物及雜物非法霸佔或阻礙街道的規管工作，包括投訴及轉介機制、不同部門的執法權責和分工，以及跨部門協作和聯合行動。本署在審研效率辦、環境保護署(「環保署」)、食物環境衞生署(「食環署」)、路政署、民政事務總署（「民政總署」）及地政總署的資料後，有以下的評論和建議。

本署調查所得

有關投訴及轉介機制

5. 市民對貨物及雜物非法霸佔或阻礙街道的投訴，主要由1823負責接收。1823可按現行機制，將大部分投訴轉介至合適部門跟進。至於較複雜且有部門拒收的個案，1823會按序要求拒收部門的不同職級人員檢視個案詳情，藉以釐清責任誰屬。

6. 本署留意到，2018至2021年，每年均有超過2,000宗個案需時兩個月或以上處理，遠遠超出各部門所訂30日內回覆的服務指標，個案數目亦顯著較曾被部門拒收的個案為多（每年926宗至1,678宗）。本署有理由相信，該些處理時間未能達標的個案當中，佔相當數量屬於曾被拒收、並需經所涉部門的不同職級人員檢視後，才獲跟進的個案。

7. 本署曾審研數宗1823處理的跨部門個案，留意到當部門之間出現權責爭議時，一般會各自安排視察及審視投訴資料，然後向1823解釋事件為何不屬其職權範圍或應由哪個部門跟進。雖然1823致力充當斡旋的角色，但畢竟1823無可能較部門本身更熟悉其工作範疇，亦無權指令任何部門接手跟進個案。因此，1823只能在整理各部門的解釋後，上呈至所涉部門的不同職級人員重新檢視，處理上難免費時失事。部門之間在缺乏直接溝通或進行聯合視察的情況下，所出現的爭議亦往往變成各說各話，令1823無所適從，情況並不理想。

8. 本署早前已展開另一項主動調查，審研1823處理投訴及查詢的成效。本署會將上文的觀察所得納入該項調查，並探討可行的改善措施。

有關部門的執法權責及分工

9. 現時，涉及貨物及雜物非法霸佔或阻礙街道的執法工作主要由食環署、地政總署及環保署負責；至於路政署，則主要負責清理其轄下公共道路及附屬道路設施上較常見被非法棄置的建築廢物，並在地政總署採取土地管制行動後，清理無人認領的建築材料。

食環署

10. 食環署所執行的法例條文眾多。其中，該署可引用《公眾衞生及市政條例》第 83B(1)及(3)條，對在公眾地方非法販賣的違例者提出檢控（下稱「非法販賣條文」)。至於在公眾地方放置物品，以致阻礙街道清掃，該署則可引用《公眾衞生及市政條例》第 22(1)(a)條（下稱「妨礙掃街條文」）檢控違規者。若店舖在公眾地方非法擴展營業範圍造成阻街，該署可根據《簡易程序治罪條例》第 4A 條（下稱「阻街條文」）提出檢控。對於案情簡單直接、清晰和易於確立的店舖阻街情況，執法人員（包括食環署及警方人員）可引用《定額罰款（公眾地方潔淨及阻礙）條例》(下稱「定額罰款條文」)，向違規者發出 1,500 元的定額罰款通知書。

11. 2018 至 2021 年，食環署就上述違例行為採取執法行動的數字持續上升，檢控宗數由 1,647 宗升至 2,607 宗，發出定額罰款通知書的宗數則由 7,586 宗增至 14,766 宗。本署認為，該署近年確有加強投放資源打擊貨物及雜物非法霸佔或阻礙街道的問題，其努力應予以肯定。然而，該署的工作仍有改善的空間。

12. 首先，本署經審視四個「阻街黑點」[1](分別為荃灣河背街及川龍街、北角春秧街、深水埗順寧道及醫局街、旺角花墟）後，發現食環署的巡查及執法工作未能針對違規情況對症下藥。

13. 以深水埗順寧道及醫局街一帶為例，食環署於 2018 至 2021 年每日平均巡查四次或以上；檢控及發出定額罰款通知書的數字則維持於平均每日 0.1 宗及 0.3 張的較低水平。數據顯示該署人員的巡查次數頻密，但執法數字不高，理應反映該範圍的違規情況並不嚴重。然而，該範圍於 2021 年的投訴數字卻較 2018 年高出兩倍有多；本署人員視察時，亦發現大量貨物和雜物佔用公眾地方及商戶擴展營業範圍，環境衞生亦差，顯示該署的巡查似乎未能充分發揮應有的規管效能，執法力度亦未能有效遏止違規行為。

14. 至於另一「阻街黑點」：旺角花墟一帶，食環署於 2018 至 2021 年的巡查數字大幅低於深水埗順寧道及醫局街一帶，但近年的投訴及執法數字均有飆升，尤其 2021 年的執法數字更遠較順寧

[1] 「地區事項統籌工作組」於 2022 年 8 月開展「政府打擊衞生黑點計劃」，打擊全港 600 多個衞生黑點，以及加強清理約 4,000 個公共地方和危險／棄置招牌。本署相信，上述計劃推出後，「阻街黑點」的環境衞生情況應會有所改善。

道及醫局街一帶為高，本署人員視察時亦發現不同程度的違規問題。本署相信，該署人員巡查時所見情況應與本署相近，才會出現巡查次數低、執管數字高的情況，這反映該署有必要加強對此黑點的巡查工作，以進一步提升執管行動的阻嚇力。

15. 其次，食環署在不同「阻街黑點」的巡查及執管力度有頗大差異。以 2021 年為例，該署於旺角花墟一帶及荃灣河背街及川龍街一帶採取的執管行動（包括提出檢控及發出定額罰款通知書）最多，但巡查次數則是最少；至於北角春秧街及深水埗順寧道及醫局街，情況剛好相反，該署在這兩個地區的巡查次數處於高位，但執法數字卻是四個「阻街黑點」中最低。其中，執法數字最高的旺角花墟，較最低的深水埗順寧道及醫局街，高出接近七倍。這顯示食環署不同分區的環境衞生辦事處(「環衞辦」)的巡查及執管力度可能有寬緊不一的情況。如不同人員採取不一致的執法標準，又或個別分區環衞辦因資源不足以致巡查及執管工作有所限制，便可能會引起執法不公的質疑。

16. 此外，食環署於 2018 至 2021 年引用「妨礙掃街條文」提出檢控的宗數，是該署可引用的所有法例條文中最低，按年所佔比重不高於 3%。即使食環署指以「妨礙掃街條文」為主要執法依據的深水埗醫局街，該署亦鮮有引用該條文提出檢控。本署曾處理的個案亦顯示，即使貨物或雜物佔用了大面積的地方，實際上已妨礙清掃，但食環署仍不傾向引用「妨礙掃街條文」執法。上述情況反映食環署有需要加強前線人員對「妨礙掃街條文」的理解及應用。

17. 綜合上文**第 12 至 16 段**所述，本署認為，食環署應在規劃執管行動時，引入不同數據（包括商戶數目／類型及分布、投訴數字、過往的巡查及執法行動數據等）作為參考指標並進行通盤分析，以制定有效的巡查及執管安排，並加強對前線人員的培訓，確保他們適當運用「妨礙掃街條文」進行執管工作。食環署亦應在中央層面加強審視現時各區環衞辦的巡查、執管以及資源運用，探究區與區之間有否重大差異，並作出相應調整。

18. 另一方面，食環署於 2018 至 2021 年引用「定額罰款條文」的罰款宗數，每年佔其整體執法個案八成以上，顯示該署近年主力以該條文作為執管工具。本署留意到，該署引用「定額罰款條文」執法的個案當中，絕大部分屬重犯個案，但重犯者人數卻遠低於重犯個案數目。以 2021 年為例，重犯個案有 13,208 宗，但重犯者只

有 1,760 人，即每名重犯者平均違例 7.5 次，數目驚人。這顯示有關條文對部分冥頑不靈的違規人士欠缺阻嚇力。

19. 根據食環署的執法指引，該署不可以非法霸佔或阻礙的程度，衡量發出定額罰款通知書的數目。由於現時的定額罰款機制並無將罰款金額與阻街面積或佔用的時段掛鈎，因此，對於造成嚴重而持續阻街的店鋪，該署會考慮引用「阻街條文」提出檢控。惟該署的執法數據顯示，2018 至 2021 年以「阻街條文」成功檢控的個案當中，每年的平均罰款金額只有約 1,000 元，比「定額罰款條文」的 1,500 元罰款金額還要低，而最高罰款也只是法例下最高刑罰的 5,000 元。本署認為，目前的懲處對嚴重的阻街個案（如擺放貨物及雜物佔用大範圍的行人路），未能發揮足夠阻嚇作用。

20. 綜合上文**第 18 及 19 段**所述，本署認為，食環署就違例情況嚴重的阻街個案引用「阻街條文」提出檢控時，應向法庭陳述問題的嚴重性，並建議加重刑罰，以提高阻嚇性。進一步而言，環境及生態局和食環署應全面檢視現行法例的罰則，包括提高票控條文（包括「阻街條文」）的最高罰則及定額罰款金額，以及積極研究在「定額罰款條文」中引入累進式罰款機制，以增加阻街的違法成本，以及更有效打擊重複和持續違規者。

21. 本署欣悉，《行政長官 2022 年施政報告》宣布，政府會全面檢視現行環境衞生法例的權限和罰則。首階段建議包括將針對店鋪阻街的定額罰款金額，由 1,500 元增至 6,000 元，而對應的票控條文（即「阻街條文」）的最高罰款額，亦建議由 5,000 元增至 25,000 元。2022 年 12 月，環境及生態局及食環署已就首階段建議諮詢立法會食物安全及環境衞生事務委員會（「事務委員會」），隨後並完成公眾諮詢。當局正整理所收集的意見，以敲定最終建議。至於第二階段建議，當局計劃於 2023 年中提交事務委員會。其中，當局會將**上段**引入累進式罰款機制的建議納入可行性研究，包括評估引入相關機制後會否增加前線執法人員和市民出現爭拗的機會、開發支援相關機制的實時數據庫及系統是否符合成本效益及社會整體利益，以及檢視在票控條文中引入相關機制會否更為合適等。

地政總署

22. 地政總署指其執法工作主力針對用作擴展營業範圍的固定地台及擺放於公共道路的搭棚竹枝，因為該署所依據的《土地（雜項條文）條例》不宜用於針對擺放高流動性物品所產生的違規佔用情況，因擺放者易於在法定通知所訂期限屆滿前，將物品移到別處，以規避署方的進一步行動。本署理解該署執法上的限制，但該署作為管理未撥用和未批租政府土地的部門，有責任盡力防止及處理政府土地被非法佔用的情況。因此，不論非法佔用政府土地的是否涉及固定物品或搭棚竹枝，若其他部門在處理上遇到實際困難時，該署應以積極和務實的方式提供協助。該署現時只著重轉介個案至相關執法部門，未免過於墨守成規。

23. 有個案顯示，地政總署接獲 1823 的轉介後，著眼點只是在於事件中霸佔行人路的建築材料是否構成店鋪阻街，以及執法責任誰屬，而非從解決非法佔用政府土地問題的角度出發，向其他部門提供適切協助。再者，對於地政總署的執法工作應只涵蓋搭棚竹枝，還是所有建築材料，地政總署與路政署的看法迥異。

24. 本署認為，地政總署應訂立協商機制，讓其他部門在跟進日常個案上遇到困難，需要該署提供協助或援引《土地（雜項條文）條例》處理非法霸佔或阻礙街道的物品時，可主動透過該機制提出。有關機制亦可作為溝通平台，以釐清及解決部門之間對各自執法權責的爭議。

25. 此外，雖然地政總署指店鋪地台是其主力執法的目標之一，但該署近年引用《土地（雜項條文）條例》對店鋪擴展營業範圍發出法定通知的數目有下跌趨勢；本署亦留意到，2018 至 2021 年共有 81 宗個案涉及店鋪未有在法定通知期限屆滿前作出糾正，但該署只就其中兩宗個案提出檢控，數字嚴重偏低，變相容許店鋪長期佔用政府土地而無須付出代價，難收阻嚇之效。事實上，本署人員視察其中兩個「阻街黑點」（荃灣河背街及川龍街、深水埗順寧道）時，仍發現以固定地台違規擴展營業範圍的商鋪比比皆是。本署認為，地政總署應加強對違規使用固定地台擴展營業範圍的商戶的執管，並從嚴處理沒有遵從法定通知的違規者。

<u>路政署</u>

26. 路政署主力負責清理工作，並無執法角色。雖然如此，該署於 2018 至 2021 年接獲有關公共道路上非法擺放建築材料的投訴有上升趨勢，但主要集中於個別地區，包括油尖旺區、深水埗區、灣仔區及黃大仙區，每年涉及上述地區的投訴數字佔全年總數接近、甚至多於五成，比率相當高。就此，本署認為，該署可在進行道路維修保養的定期巡查時，多加留意有否出現非法擺放建築材料的情況（尤其上述錄得較高投訴數字的地區），並加強與地政總署當區辦事處的合作和聯繫，以收重點打擊之效。

<u>環保署</u>

27. 環保署方面，該署近年已積極採取不同措施，包括聯同相關部門編制及定期修訂「需予優先處理非法棄置廢物地點」名單、安裝夜視監察攝錄機、進行高空遙距監察，再配合突擊巡查及執法，以打擊棄置廢物活動；該署亦透過推出收集及回收服務先導計劃，從源頭及地區層面減少非法棄置廢物的情況。本署留意到，該署於 2018 至 2021 年針對非法棄置建築廢物的巡查數字不斷上升；同期接獲的投訴則持續下跌，反映該署的工作取得正面成效。

28. 對於近年備受關注的發泡膠箱問題，多個政策局及部門已透過不同層面的協作，希望緩解發泡膠箱堆積所衍生的環境衞生及阻塞街道問題。雖然如此，媒體仍時有報道不同地區或街道出現大量發泡膠箱堆積，顯示有關問題仍然嚴重。據了解，將發泡膠箱運返內地重用的運輸鏈近期已重啟，但長遠而言，環保署仍需繼續聯同其他相關部門尋求進一步提升本地回收發泡膠箱能力的可行方案，通過多管齊下的措施，徹底解決有關問題及回應公眾的關注。

有關「酌情容許範圍」

29. 全港現時有五個地點設有「酌情容許範圍」，目的是增添地區姿采和營造獨特特色。雖然有關安排是經執法部門與地區團體及商戶磋商後所訂，但本署人員視察其中兩個地點（旺角花墟及屯門新墟）時，仍發現頗為嚴重的違規情況。本署認為，食環署須提升執管力度，對違規商戶嚴厲執法，令地區姿采和特色得以保留之餘，亦可符合市民對公共衞生及道路安全的期望。

有關跨部門聯合行動

30. 各區設有由民政事務專員主持、成員包括相關部門的地區管理委員會(「區管會」)，讓各政府部門商議地區事務和協調工作，以解決地區問題較複雜或需時較長協調的個案。地區民政處會按當區的實際情況及需要統籌聯合行動。

31. 本署留意到，不同民政處就統籌聯合行動的做法，以至所統籌的聯合行動次數，均有頗大差異。例如個別民政處會按月或按季主動邀請相關部門進行聯合行動；亦有部分民政處是因應部門要求才會安排聯合行動。民政總署指出，各區違規情況不一，故署方認為就統籌聯合行動訂立劃一指引，並不是最合適及有效的做法。

32. 民政總署的數據顯示，各區民政處於 2018 至 2021 年統籌聯合行動次數參差，最多的中西區及東區民政處期間均統籌超過 100 次行動，同期灣仔區、九龍城區及北區民政處卻沒有統籌任何聯合行動，惟該些地區同期的相關投訴數字均有上升。再者，有個案顯示，即使地區民政處有意並嘗試統籌跨部門聯合行動解決特定地點的違規問題，但因為部門之間對執管權責有分歧，而民政處又無法迅速解決分歧，令情況處於膠著狀態。

33. 民政處有責任確保透過部門之間的磋商及合作迅速解決地區問題，民政事務專員在這方面擔當不可或缺的積極領導角色。本署明白，各區的環境、人流，以至違規問題的嚴重程度均不盡相同，故應給予民政處一定彈性以決定是否需要統籌聯合行動。本署的關注是，**上段**所述差異反映部分地區民政處或未能充分發揮應有功能，適時介入處理問題。在一些沒有統籌聯合行動既定機制的地區，部門縱然在個別個案需要民政處協助統籌聯合行動，亦可能會因欠缺恆常機制而卻步，以致個案未能獲及時處理。另一方面，如經民政處介入後部門之間的分歧仍未能迅速獲解決，但又無果斷採取進一步行動以解決分歧，恐怕個案只會停滯不前。

34. 民政總署解釋，執法部門可自行採取合適行動打擊店舖阻街問題，不一定需要經民政處協調。但該署強調，一如其他街道管理事宜，民政處會致力統籌和積極協調有關部門解決問題，其立場清晰。執法部門亦可透過當區民政事務專員主持的區管會共商聯

合行動。如區管會層面仍未能解決，地方行政督導委員會會繼續發揮積極作用，為相關部門提供高層次交流平台以期凝聚共識。

35. 本署欣悉，民政總署重申各區民政處致力統籌和積極協調部門工作的角色。因應上述觀察所得，本署認為，民政總署應督導各區民政處更積極統籌地區事務及協調部門解決問題，並鼓勵其他部門善用民政處的協調角色，確保涉及貨物及雜物非法霸佔或阻礙街道的跨部門個案能獲適時處理。至於地區層面未能解決的違規問題或權責爭議，民政總署應果斷上呈至地方行政督導委員會，冀能透過高層次協商盡早凝聚共識。

36. 此外，就貨物及雜物非法霸佔或阻礙街道的投訴個案，每年處理時間未能達標的個案為數不少。固然每宗需較長時間跟進或協調的個案，有其個別原因，但不能排除當中涉及跨部門的系統性問題，尤其不同部門對其權責範圍可能有根本性的分歧。即使某跨部門個案最終獲完成處理，但政府內部現時並無常設的中央機制，定期檢討不同地區已完成而需較長時間處理的跨部門個案，以作系統性分析並探討所需的改善措施。

37. 現時，地方行政督導委員會就複雜而需要跨部門合作的地區管理個案，為各相關部門提供高層次的討論及協商平台。鑑於地方行政督導委員會的上述角色，本署認為，督導委員會應是設立**上段**建議的中央檢討機制的合適平台。本署希望地方行政督導委員會積極考慮本署的建議。

38. 另一方面，食環署及警方自 2021 年 9 月起在個別地區開展聯合行動試驗計劃，除加強檢控違例人士外，亦透過扣押及充公擺放於路旁及馬路等公眾地方的貨物或雜物，增加阻嚇性。行動期間，警方會根據《簡易程序治罪條例》第 32(1)條張貼限時清除阻礙物通知書，要求違規者將擺放於公眾地方構成阻礙的貨物或雜物移走，否則，食環署人員便會將有關物品扣押，並會視乎證據，考慮向前往認領物品的擁有人發出定額罰款通知書或提出檢控。

39. 本署人員早前曾到其中兩個被納入試驗計劃地區的「阻街黑點」(包括荃灣區河背街及川龍街一帶、北角春秧街一帶)視察，雖然仍有發現不同程度的違規問題，但整體市容及街道衞生情況相對較理想。本署欣悉,「地區事項統籌工作組」早前已決定於 2022 年 10 月起，陸續將食環署與警方的聯合行動推展至全港 18 區。

本署認同，新執法模式有助增加阻嚇性，從而更有效打擊店舖阻街問題。

40. 雖然如此，在新安排下，食環署無可避免需調撥額外人手和資源，以應付增加的工作量。本署留意到，食環署轄下各區環衞辦本身亦有參與不同部門籌組的聯合行動。本署認為，食環署應在聯合行動試驗計劃恆常化後，檢視不同類型跨部門聯合行動的範圍及功能，探究有否重疊之處，並按需要重整各類聯合行動，以確保資源運用得宜。

41. 另外，警方亦建議，長遠而言可考慮修訂法例，賦予食環署人員執行《簡易程序治罪條例》第32(1)條要求有關人士清除阻礙物的權力（上文**第38段**）。本署認同，有關建議有利於食環署人員進行日常的執管。現時該署人員只能在援引「非法販賣條文」或「妨礙掃街條文」時才有權檢取相關貨物及雜物，但前提是個案的實際情況須符合條文下的舉證要求。上述建議可為食環署提供多一個執法工具選項，令該署在部署執管行動時可更靈活及更具彈性，同時亦可更善用警力。若食環署獲賦權要求將非法霸佔或阻礙街道的貨物及雜物移走，甚至檢取並扣押有關物品，相信定能增加執管行動的阻嚇力。當局可就此進行可行性研究。根據環境及生態局提供的資料，當局會在第二階段法例修訂建議中，研究賦權食環署等執法人員清除店舖阻街物品。

本署的建議

42. 綜合上述評論，本署對地方行政督導委員會、環境及生態局、食環署、地政總署、路政署、環保署及民政總署有以下建議：

食環署

(1) 在規劃執管行動時，引入不同數據（包括商戶數目／類型及分布、投訴數字、過往的巡查及執法行動數據等）作為參考指標並進行通盤分析，以制定有效的巡查及執管安排；

(2) 加強對前線人員的培訓，確保他們適當運用「妨礙掃街條文」進行執管工作；

(3) 在中央層面加強審視現時各區環衞辦的巡查、執管以及資源運用狀況，探究區與區之間有否重大差異，並作出相應調整；

(4) 在引用「阻街條文」就違例個案提出檢控時，應向法庭陳述阻街問題的嚴重性，並建議加重刑罰；

(5) 提升對設有「酌情容許範圍」的地點的執管力度，對違規商戶嚴厲執法；

(6) 在與警方推行的聯合行動試驗計劃恆常化後，檢視不同類型跨部門聯合行動的範圍及功能，探究有否重疊之處，並按需要重整各類聯合行動，以確保資源運用得宜；

環境及生態局和食環署

(7) 全面檢視現行法例的罰則，包括提高票控條文（包括「阻街條文」）的最高罰則及定額罰款金額，以及積極研究在「定額罰款條文」中引入累進式罰款機制；

(8) 研究賦權食環署人員移走、檢取和扣押非法霸佔或阻礙街道的貨物及雜物的可行性；

地政總署

(9) 訂立協商機制，讓其他部門在跟進日常個案遇到困難，需要該署提供協助或援引《土地（雜項條文）條例》處理非法霸佔或阻礙街道的物品時，可主動透過該機制提出。有關機制亦可作為溝通平台，以釐清和解決部門之間對各自執法權責的爭議；

(10) 加強對違規使用固定地台擴展營業範圍的商戶的執管，並從嚴處理沒有遵從法定通知的違規者；

路政署

(11) 進行道路維修保養的定期巡查時，多加留意有否出現非法擺放建築材料的情況（尤其錄得較高投訴數字的地區），並加強與地政總署當區辦事處的合作和聯繫，以收重點打擊之效；

環保署

(12) 繼續尋求進一步提升本地回收發泡膠箱能力的可行方案，以長遠解決發泡膠箱堆積所衍生的環境衞生及阻塞街道問題；

民政總署

(13) 督導各區民政處更積極統籌地區事務及協調部門解決問題，並鼓勵其他部門善用民政處的協調角色。至於地區層面未能解決的違規問題或權責爭議，則應果斷上呈至地方行政督導委員會，冀能透過高層次協商盡早凝聚共識；以及

地方行政督導委員會

(14) 積極考慮訂立常設中央機制，定期檢討各地區已完成而需較長時間處理的跨部門個案，以探究有否涉及系統性問題，並作所需改善。

申訴專員公署
2023 年 2 月

公署會不時在社交媒體上載個別投訴個案的調查報告，歡迎讚好或追蹤本署社交媒體專頁，以獲取最新資訊：

Facebook:
https://www.facebook.com/Ombudsman.HK

Instagram:
https://www.instagram.com/ombudsman_hk/